

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِ مُحَمَّدٍ وَعَجِّلْ فَرَجَهُمْ



اخلاق حرفه‌ای

کلیه رشته‌ها

شاخه‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش

پایه دوازدهم

دوره دوم متوسطه





وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



- نام کتاب: اخلاق حرفه‌ای - ۲۱۲۱۱۰
- پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
- مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف: دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش
- شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: ابراهیم آزاد، حسن آقابابایی، مهدی اسماعیلی، احمدرضا دوراندیش، محمد کفاشان، محمدمهرزادگان (اعضای شورای برنامه‌ریزی و تألیف) - محمدشاهی، عبدالله عابدی، مصطفی جانقلی، محمدتقی طغرائی سمیرمی، محسن کیلاشکی و عزت‌الله خیرالله (همکاران تألیف) - آیدا قویدل (ویراستار ادبی)
- مدیریت آماده‌سازی هنری: اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی
- شناسه افزوده آماده‌سازی: مجید ذاکری یونسی (مدیر هنری) - مریم کیوان (طراح جلد) - فرشته حسن‌خانی قوام (صفحه‌آرا)
- نشانی سازمان: تهران: خیابان ایرانشهر شمالی، ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهیدموسوی) تلفن: ۹-۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار: ۰۹۲۶۶۰۸۸۳۰، کدپستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹
- وب سایت: www.irtextbook.ir, www.chap.sch.ir
- ناشر: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران، کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج، خیابان ۶۱ (دارو پخش) تلفن: ۵-۴۴۹۸۵۱۶۱، دورنگار: ۴۴۹۸۵۱۶۰
- چاپخانه: صندوق پستی: ۳۷۵۱۵-۱۳۹
- شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»
- سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ ششم ۱۴۰۲

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش است و هرگونه استفاده از کتاب و اجزای آن به صورت چاپی و الکترونیکی و ارائه در پایگاه‌های مجازی، نمایش، اقتباس، تلخیص، تبدیل، ترجمه، عکس برداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز از این سازمان ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



ملت شریف ما اگر در این انقلاب بخواهد پیروز شود باید دست از آستین برآرد و به کار بپردازد. از متن دانشگاه‌ها تا بازارها و کارخانه‌ها و مزارع و باغستان‌ها تا آنجا که خودکفا شود و روی پای خود بایستد.

امام خمینی (قَدَسَ سِرَّةُ)

پودمان ۱- امانت‌داری ۱

پودمان ۲- مسئولیت‌پذیری ۲۳

پودمان ۳- درستکاری ۴۵

پودمان ۴- رعایت انصاف ۶۳

پودمان ۵- بهره‌وری ۸۱

سخنی با هنرجویان عزیز

در کنار یادگیری و کسب شایستگی‌های فنی هدف، یادگیری و کسب شایستگی‌های غیرفنی نیز مهم و ضروری هستند. چنانچه اگر فردی انبوهی از مهارت‌های فنی را آموزش دیده باشد ولی نتواند ارتباط مؤثری با مشتریان خود برقرار کند در کار خود موفق نیست و نمی‌تواند امرار معاش کند. بنابراین اگر شایستگی‌های غیرفنی بر شایستگی‌های فنی تقدم نداشته باشد، حداقل از جایگاه و اهمیتی هم‌تراز با آنها برخوردار است. شایستگی‌های غیرفنی را در شش گروه اصلی دسته‌بندی می‌کنند.

- شایستگی‌های پایه و اساسی

- شایستگی‌های ارتباط با دیگران

- شایستگی‌های تفکر

- شایستگی‌های کسب و کار

- شایستگی‌های شخصیتی

- شایستگی‌های ارتباط با جامعه

در برنامهٔ درسی ملی جمهوری اسلامی ایران، شایستگی‌های غیرفنی مورد نیاز دنیای کار یکی از چهار شایستگی کلان حوزهٔ تربیت و یادگیری کار و فناوری می‌باشد.

در برنامه‌های درسی رشته‌های فنی و حرفه‌ای شایستگی‌های غیرفنی به صورت دروس مستقل تدوین شده‌اند. این دروس شامل ۱- الزامات محیط کار، ۲- کاربرد فناوری‌های نوین، ۳- مدیریت تولید، ۴- کارگاه نوآوری و کارآفرینی، ۵- اخلاق حرفه‌ای است. درس اخلاق حرفه‌ای با هدف کسب مراتبی از شایستگی‌های اخلاق حرفه‌ای می‌باشد که شامل پنج پودمان است:

۱- امانت‌داری، ۲- مسئولیت‌پذیری، ۳- درستکاری، ۴- رعایت انصاف، ۵- بهره‌وری. در فرایند یادگیری این درس و هنگام ارزشیابی از کتاب همراه هنر جو می‌توانید استفاده کنید. امیدواریم با کوشش شما هنرجویان عزیز و هدایت هنرآموزان گرامی، گام‌های مؤثری در جهت سربلندی کشور و پیشرفت اجتماعی و اقتصادی و تربیت مؤثر و شایسته جوانان برومند میهن اسلامی برداشته شود.

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش

سخنی با هنرآموزان گرامی

برای شایستگی‌های غیرفنی تعاریف گوناگونی وجود دارد که می‌توان آن‌ها را در پنج دسته تقسیم‌بندی کرد:

- شایستگی‌های غیرفنی به شایستگی‌هایی بسیار ضروری برای محیط کار و زندگی اجتماعی در حال تغییر گفته می‌شود.

- شایستگی‌های غیرفنی شایستگی‌های ضروری برای استخدام و توسعه شخصی در اجتماع و زندگی هستند.

- شایستگی‌های غیرفنی شامل شایستگی‌هایی است که یک شخص برای موفقیت در یادگیری، کار و حل مسائل و مشکلات به آنها نیاز دارد.

- شایستگی‌های غیرفنی به شایستگی‌هایی گفته می‌شود که یک محیط کار با سطح عملکردی بالا نیاز دارد و دنیای آموزش باید آن‌ها را آموزش دهد.

- شایستگی‌های غیرفنی شایستگی‌هایی هستند که برای موفقیت در دامنه وسیعی از فعالیت‌ها در آموزش، تربیت فنی، کار و زندگی ضروری است.

در برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران شایستگی‌های غیرفنی مورد نیاز بازار کار یکی از چهار شایستگی اصلی قلمرو حوزه تربیت و یادگیری کار و فناوری است که در دوره دوم متوسطه به صورت تلفیقی با سایر دروس و همچنین به صورت درس مستقل در جدول برنامه درسی هنرجویان به صورت خوشه شایستگی‌های غیرفنی در نظر گرفته شده است.

این دروس شامل ۱- الزامات محیط کار، ۲- کاربرد فناوری‌های نوین، ۳- مدیریت تولید، ۴- کارگاه نوآوری و کارآفرینی، ۵- اخلاق حرفه‌ای هستند.

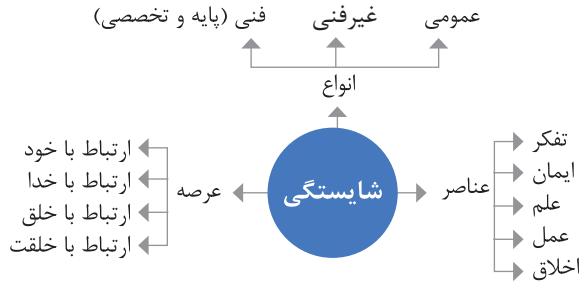
هدف کلی از درس اخلاق حرفه‌ای، کسب مراتبی از سطوح شایستگی‌های اخلاق حرفه‌ای در تعیین و درک موقعیت و بهبود آن در برخورد با چالش‌ها، مسائل اخلاقی حرفه و شغل و حل آن‌ها در عرصه‌های مختلف ارتباط با خدا، خود، خلق و خلقت توسط هنرجویان است.

برای این درس همانند سایر دروس فنی و حرفه‌ای بسته آموزشی تهیه شده است و کتاب درسی آن شامل پنج پودمان است:

۱- امانت‌داری، ۲- مسئولیت‌پذیری، ۳- درستکاری، ۴- رعایت انصاف، ۵- بهره‌وری.
مدت زمان آموزش این درس ۲ ساعت در هفته است.
شیوه ارزشیابی از درس اخلاق حرفه‌ای به صورت فرایندی و پایانی بر اساس استاندارد عملکرد در نظر گرفته شده برای آن می‌باشد.
هنرآموزان گرامی شما می‌توانید با توجه و شرایط رشته تحصیلی موقعیت‌ها و فعالیت‌های یادگیری را طراحی و بر اساس اهداف و شایستگی‌های برنامه درسی در کلاس به اجرا درآورید.
همانند سایر دروس فنی و حرفه‌ای بخش‌های خاص این درس در کتاب همراه هنرجو تدوین شده است و در فرایند یادگیری و ارزشیابی هنرجویان می‌توانند از آن استفاده کنند.
امید است که با تلاش و کوشش شما همکاران گرامی اهداف پیش‌بینی شده بر این درس محقق شود.

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش

در انجام کارها به صورت شایسته بایستی به خدا، خود، خلق و خلقت همزمان توجه داشت و در انجام آنها باید علم، عمل، ایمان، تفکر و اخلاق را همراه کرد.



برخی از کلیدهای زندگی شغلی و حرفه‌ای

- ۱- عبادت ده جزء دارد که نه جزء آن در کسب حلال است.
- ۲- کسی که در راه کسب روزی حلال برای خانواده‌اش بکوشد، مجاهد در راه خداست.
- ۳- بهترین درآمدها سود حاصل از معامله نیکو و پاک است.
- ۴- پاکیزه‌ترین مالی که انسان صرف می‌کند، آن است که از دسترنج خودش باشد.
- ۵- امانت‌داری، بی‌نیازی می‌آورد و خیانت، فقر.
- ۶- بهره‌آور ساختن مال از ایمان است.
- ۷- هر کس میانه‌روی و قناعت پیشه کند، نعمتش پایدار شود.
- ۸- در ترازوی عمل چیزی سنگین‌تر از خُلق نیکو نیست.
- ۹- اشتغال به حرفه‌ای همراه با عفت نفس، از ثروت همراه با ناپاکی بهتر است.
- ۱۰- کسی که می‌خواهد کسبش پاک باشد، در دادوستد فریب ندهد.
- ۱۱- هر صنعتگری برای درآمدزایی نیازمند سه خصلت است: مهارت و تخصص در کار، ادای امانت در کار و علاقه‌مندی به صاحب کار.
- ۱۲- هر کس ریخت و پاش و اسراف کند، خداوند او را فقیر کند.
- ۱۳- زمانی که قومی کم‌فروشی کنند، خداوند آنان را با قحطی و کمبود محصولات عذاب می‌کند.
- ۱۴- به‌راستی خدای متعال دوست دارد هر کس از شما هر گاه کاری می‌کند آن را محکم و استوار کند.
- ۱۵- تجارت در وطن مایهٔ سعادت‌مندی مرد است.



پودمان ۱

امانت داری



شایستگی ها:

- امانت داری در تولید
- امانت داری در فروش

استاندارد عملکرد پودمان:

نشان دادن امانت داری در موقعیت های شبیه سازی شده و واقعی در انجام تکالیف کاری

انسان در طول زندگی معمولاً در شرایطی قرار می‌گیرد که یا امانتی را در اختیار کسی قرار می‌دهد و یا امانت کسی را نزد خود نگه می‌دارد و یا در هر دو حالت قرار می‌گیرد. آیا شما در شرایطی قرار گرفته‌اید که کسی امانتی را به شما بسپارد یا شما امانتی را به کسی بسپارید؟ در این صورت نسبت به وظیفه خودتان آگاهی قابل قبولی دارید؟ اطلاع دارید وظیفه شخص امانت‌دار در قبال امانت چیست؟ از دستورات و تأکیدات خداوند درباره امانت و امانت‌داری اطلاع دارید؟ چرا این قدر در احادیث به امانت و امانت‌داری توصیه شده است؟ مگر امانت‌داری چه تأثیراتی بر انسان و جامعه انسانی دارد؟ از جمله اوصاف انبیای الهی که در قرآن بدان تأکید شده است امانت‌داری است. خداوند در قرآن می‌فرماید: «انی لکم رسول امین» همانا من بر شما فرستاده امانت‌داری می‌باشم.^۱

معنای امانت و امانت‌داری:

امانت از کلمه «امن» به معنی ایمنی و اطمینان گرفته شده است. در قرآن مجید امانت دارای انواع و اقسامی است و تنها شامل امانت‌های مالی نیست، بلکه شامل امانات معنوی مانند قرآن و آیین خدا و عبادات، وظایف و همچنین شامل نعمت‌های مختلفی که خداوند به انسان داده است می‌شود و لذا مؤمنان واقعی و انسان‌های شایسته کسانی هستند که تمام این امانت‌ها را مراعات کنند و مراقب حفظ همه آنها هستند، پس می‌توان گفت هر کار و وظیفه‌ای که به انسان سپرده می‌شود در حکم امانت نزد اوست.

امانت‌داری آن است که شخصی به شخص دیگری چیزی یا سفارشی را (خدمتی، کاری) مادی یا معنوی به منظور حفظ، نگهداری و یا انجام بسپارد و آن شخص قبول کند، در این صورت، شخص امانت‌دار موظف است بدون کوچک‌ترین دخل و تصرفی خارج از توافق فی‌مابین، مورد امانت را حفظ یا انجام و به صاحبش برگرداند. مثلاً در تولید یا پخت نان توافق بین مشتری و نانوا این است که نانوا خمیر نان را، که در حکم امانت مشتری نزد نانواست، بدون جوش شیرین فراوری و آماده طبخ کند؛ اگر نانوا غیر از این عمل کند امانت‌دار نیست.

باید روح امانت‌داری در تمام ابعاد و به خصوص در تربیت مورد توجه باشد. مثلاً پدران و مادران و مربیان باید توجه داشته باشند که هدف اساسی از امانت‌داری تنها نگه‌داری و مواظبت از جسم بچه‌ها نباید مورد توجه باشد، بلکه روح امانت‌داری در تمام انواع و اقسام امانت باید رعایت شود. معلمان باید بدانند که اولیا، فرزندان خود را به طور امانت به آنان سپرده‌اند و هدف نگه داشتن جسم آنان نیست، بلکه تربیت و پرورش همه‌جانبه آنان است پس امانت‌داری درباره فرزندان تنها به انحصار بهداشت و تغذیه جسمانی آنان نیست. ضمناً باید بدانیم که کودکان معصوم ما با زمینه‌های فطری سالم به دست ما سپرده شده‌اند، آیا ما در پرورش این زمینه‌های خدادادی امانت‌دار بوده‌ایم؟

۱- (سوره شعراء، آیه‌های ۱۰۷، ۱۲۵، ۱۴۳، ۱۶۲، ۱۷۸، و سوره دخان، آیه ۱۸)

امانت‌داری در تولید

اهداف

- نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید؛
- به‌کارگیری اسناد شفاف در نشان دادن عملکرد تولید از طریق مقایسه؛
- پذیرش کالاهای برگشت داده شده به دلیل نقص در کیفیت؛
- پرهیز زبانی و عملکردی از غلو و مبالغه در معاملات؛
- استفاده از اجزاء، مواد مصرفی و خدمات مطابق با سفارش توافق شده در تولید؛
- محفوظ نگه‌داشتن اطلاعات شخصی مشتری.

ضرورت و اهمیت

موقعیت تولید کالا در کسب‌وکار از آن دسته مواردی است که مصرف‌کننده و مشتری حضور ندارند، و تولیدکننده وظیفه دارد خود را به جای آنها قرار دهد. او بایستی همان کاری را انجام دهد که برای خود انجام می‌دهد و این کار نمونه‌ای از امانت‌داری است. رعایت امانت‌داری در تولید، اعتماد را به‌وجود می‌آورد و سبب افزایش درآمد می‌شود. به‌کارگیری استانداردها در انجام کارها نمونه‌ای دیگر از امانت‌داری است.

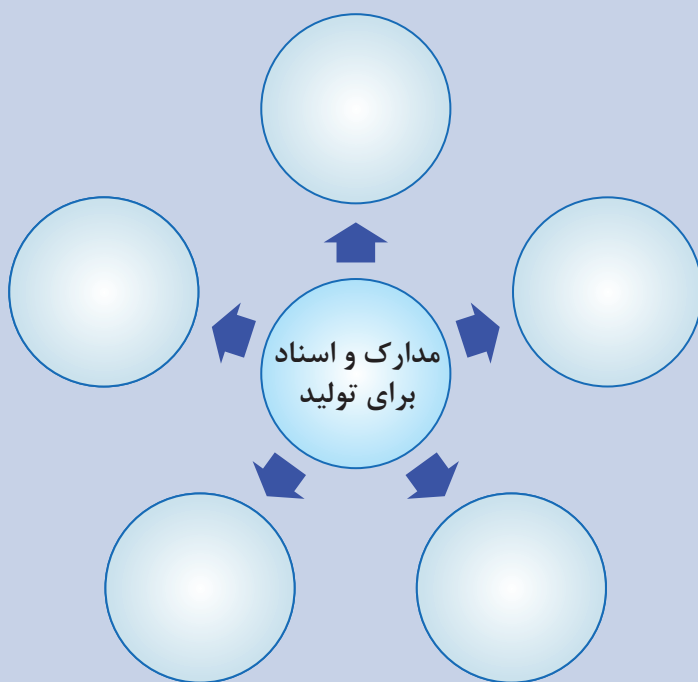
نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید

فعالیت
کلاسی ۱



■ مشاهده فیلم / ایفای نقش

بعد از مشاهده فیلم یا اجرای نمایش مربوط به امانت‌داری، مدارک و اسنادی را، که بایستی در هنگام تولید به آن توجه داشت و به مشتری ارائه داد، در شکل زیر تکمیل کنید.





■ بحث گروهی

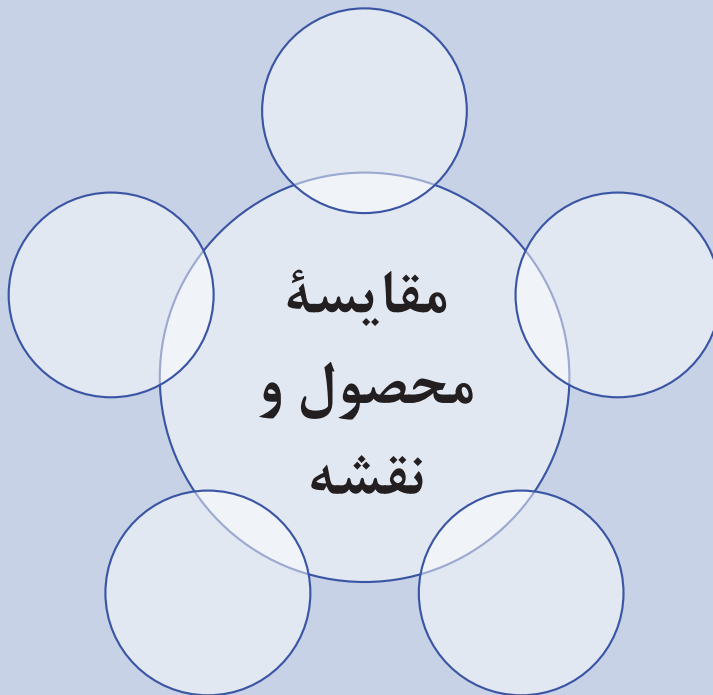
در گروه‌های ۲ یا ۳ نفره، یک مثال واقعی از نمونه‌ای را که با آن درگیر بوده‌اید، چه به صورت مثبت یا منفی، بیان کنید. (منظور از مثبت و منفی یعنی موقعیتی که تولیدکننده مدارک و مستندات را ارائه داده است (مثبت) و یا ارائه نداده است (منفی) که باعث خشنودی و یا دلخوری شما شده است و نتایج واقعی این کار را در ارتباط‌های بعدی‌تان با این تولیدکننده تحلیل کنید.)



ارائه نمونه واقعی:



■ مطالعه موردی
یک محصول را بر اساس نقشه یا سفارش بررسی کنید و مشکلاتی را مانند جنس، اندازه، قیمت و استاندارد کیفیت بررسی کنید.





■ مشاهده فیلم / گفت‌وگو

پس از مشاهده فیلم یا شنیدن یک مورد واقعی در گروه‌های سه یا چهار نفره، برداشت و تحلیل خود را در ارتباط با موضوعات اتفاق افتاده و اثر آن بر ادامه کار تولیدکننده را بنویسید. برای مثال:

- یک نفر از منظر عرصه ارتباط با خودش (رضایت قلبی و وجدانی که تولیدکننده در اثر این کار نصیبش می‌شود)
- یک نفر از منظر ارتباط‌های مؤثر انسان‌ها با یکدیگر.
- یک نفر هم از منظر ارتباط انسان با محیط زیست.

برداشت و تحلیل شما:

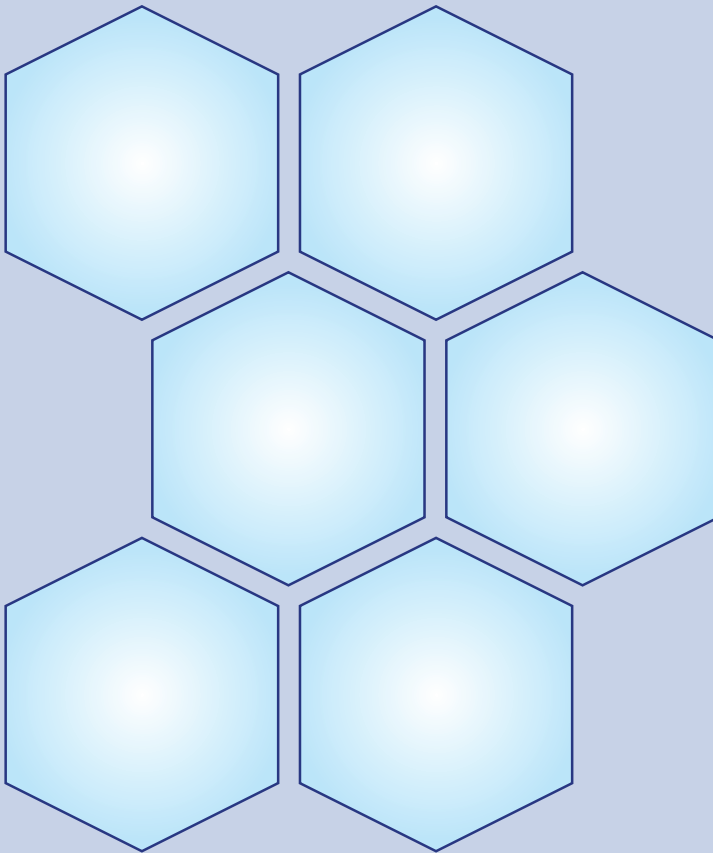
پذیرش کالاهای برگشت داده شده به دلیل نقص در کیفیت

فعالیت
کلاسی ۵

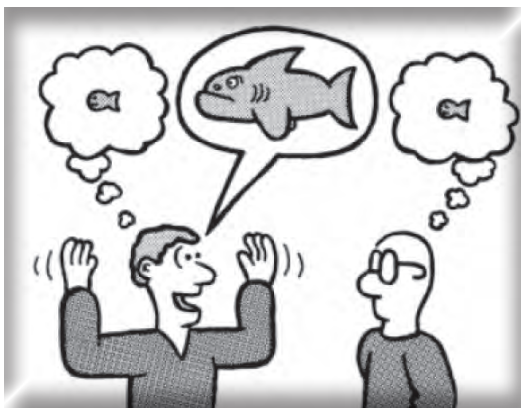


■ بحث گروهی

در گروه خود بحث کنید که در پذیرش برگشت کالا و خدمات به دلیل نقص در کیفیت، بایستی به چه نکاتی توجه کرد.



پرهیز زبانی و عملکردی از غلو و مبالغه در معاملات



■ ایفای نقش

در یک نمایش در گروه، غلو و مبالغه در تولید محصول توسط هم‌کلاسی خود را به نقد بگذارید و مواردی را که در آن بزرگ‌نمایی شده است در جدول زیر تکمیل کنید.

فعالیت
کلاسی ۶



--	--	--	--	--



■ ایفای نقش

گروه‌های سه یا چهار نفره تشکیل دهید و نمایش‌های کوتاهی در این رابطه ارائه کنید. برای مثال: در یک نمایش یک نفر نقش تولیدکننده و یک نفر در نقش دستیار تولیدکننده و شخص سوم به عنوان مشتری ایفای نقش کنند، به گونه‌ای که تولیدکننده و دستیارش با غلّو در کیفیت محصول سعی در اغفال مشتری دارند تا در نهایت منجر به خرید توسط مشتری شود. پس از مدتی کیفیت پایین محصول مشخص می‌شود و مشتری آن را برگشت می‌دهد که این کار سبب آثار منفی و خدشه‌دار شدن اعتماد اجتماعی می‌شود.

در نمایش دیگری یک نفر در نقش تولیدکننده و یک نفر در نقش مشتری هستند و تولیدکننده واقعیت کیفیت محصول را ارائه می‌دهد و مشتری علاوه بر خرید، تولیدکننده را به عنوان فردی که مشتری‌مدار است به دیگران معرفی می‌کند.

تحلیل شما:



استفاده از اجزاء، مواد مصرفی و خدمات مطابق با سفارش توافقی شده در تولید

■ سخنران - میهمان

به صحبت‌های یک ناظر ساختمان یا یک پیمانکار تولید واحد مسکونی گوش دهید. روش‌های تأیید و تطابق مواد، اجزا و مصالح ساختمانی به کار رفته شده را هنگام ساخت با نقشه ساختمان بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۸

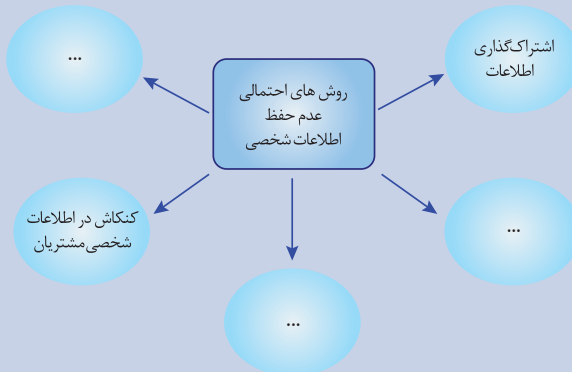


محفوظ نگه داشتن اطلاعات شخصی مشتری

■ بحث گروهی و ارائه

به تصویر زیر نگاه کنید. کدام یک از موارد زیر سبب می‌شود که اطلاعات شخصی مشتریان حفظ نشود. آیا می‌توانید موارد دیگری در حرفه مرتبط با رشته خود نام ببرید؟ در گروه‌های سه یا چهار نفره بحث کنید و ارائه دهید.

فعالیت
کلاسی ۹



انواع امانت‌داری در اموال:

- ۱ نامه‌ها و پیغام‌ها: فرد امین باید در حفظ و نگه‌داری اسرار، مطالب و نوشته‌های افراد کوشا باشد و آن را از دسترس دیگران دور نگاه دارد.
- ۲ اجناس و کالاها: فرد امین موظف است از وسایلی که به او سپرده می‌شود همانند جان خویش مواظبت کند و بدون رضایت فرد امانت‌دهنده به اموالش دست نزند و آنها را خراب نکند.
- ۳ اموال عمومی: از مهم‌ترین امانت‌ها، بیت‌المال مردم است. میز، کلاس، آب، برق، وسیله‌های نقلیه عمومی و هزاران وسیله دیگر همگی از اموال عمومی هستند که نزد همه به امانت سپرده شده است، البته بعضی از اموال عمومی وجود دارند که به یک گروه خاص و یا فرد معینی به امانت گذاشته می‌شوند؛ مثل: مدرسه، اداره، شرکت و ... حفظ و نگاه‌داری از این اموال از مصادیق امانت‌داری است.
- ۴ محیط زیست: انسان‌ها مکلف‌اند که این امانت خداوندی را ویران نکنند و آن را با کشت و کار و استفاده بهینه و سودمند، آباد کنند.



■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج امانت‌داری را در تولید تکمیل کنید.

	<p>در ارتباط با خدا</p>
	<p>در ارتباط با خود</p>
	<p>در ارتباط با خلق</p>
	<p>در ارتباط با خلقت</p>

امانت‌داری در فروش

اهداف

- صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات)؛
- پذیرش هرگونه نقص کیفیت ناشی از خدمت و یا کالای تولیدی؛
- ارائه ضمانت‌نامه خدمات پشتیبانی فروش با ذکر زمان معین؛
- شرح خدمات انجام شده در فاکتور فروش و نشان دادن قطعات تعویضی؛
- تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم جهت فروش.

ضرورت و اهمیت

فروش از جمله فعالیت‌هایی است که با صدور برگه فروش (فاکتور) شروع و با پذیرش برگشت کالا، ضمانت دادن برای خدمات پس از فروش، ارائه فهرست شرح خدمات و تحویل کالا کامل می‌شود. امانت‌داری در تمامی این مراحل نقش بسیار مهمی دارد. در صورتی که در این مراحل امانت‌داری رعایت نشود تعداد مشتریان کم می‌شود، شکایت مشتریان زیاد می‌شود و اعتبار فروشنده کاهش پیدا می‌کند.

صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات)

■ بحث گروهی و انجام کار واقعی

در گروه درباره معیارهای یک برگه فروش معتبر بحث کنید و سپس برای یک محصول تولید شده در کارگاه یک برگه فروش تهیه کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۱





■ سخنران - میهمان

صحبت‌های یک مدیر فروشگاه یا یک مدیر مؤسسه خدماتی را، که دارای تشکیلات فروش است، گوش دهید و از او در مورد فرایند فروش و صدور فاکتور یا برگه فروش، اطلاعات لازم را کسب کنید. سپس در بحث گروهی مشکلات و مسائل مرتبط با صدور فاکتور معتبر را فهرست کنید.

برداشت شما:

پذیرش هرگونه نقص کیفیت ناشی از خدمت و یا کالای تولیدی

■ مشاهده فیلم / سخنران - میهمان

پس از مشاهده فیلم یا شنیدن صحبت‌های کارشناس خدمات پس از فروش، روش‌هایی که شرکت‌ها و فروشگاه‌ها برای پذیرش نقص کیفیت ناشی از ضمانت‌نامه انجام می‌دهند فهرست کنید. چه درسی از آن می‌توان گرفت؟

فعالیت
کلاسی ۱۳



ارائه ضمانت نامه خدمات پشتیبانی فروش با ذکر زمان معین

فعالیت
کلاسی ۱۴



■ مطالعه موردی

ضمانت نامه های مختلف فروش محصولات را در کلاس آورده و در مورد زمان، شرایط و... بحث کنید.

شرایط ضمانت فروش:

زمان:

مشکلات احتمالی در ضمانت نامه:

تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم جهت فروش

■ گزارش تجربه

چند نفر از هنرجویان تجربه خویش را از خرید یک کالا به صورت حضوری یا الکترونیکی و بر اساس تطبیق کالا با مشخصات سفارش شده در کلاس ارائه دهند. سپس دیگر هنرجویان در بحث گروهی ضمن مقایسه گزارش‌ها به جمع‌بندی نهایی بپردازند. برای فروش محصولات تولیدی با ارائه جزئیات و مشخصات لازم به مشتری در حرفه و رشته تحصیلی خود ایده‌های مختلفی ارائه کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۶





■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج امانت‌داری را در فروش تکمیل کنید.

	<p>در ارتباط با خدا</p>
	<p>در ارتباط با خود</p>
	<p>در ارتباط با خلق</p>
	<p>در ارتباط با خلقت</p>

الگوی ارزشیابی پودمان امانت‌داری

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات) ■ تضمین کیفیت کالا و خدمات از طریق صدور گواهی خدمات پس از فروش 	بالتر از حد انتظار		
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید ■ صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات) 	در حد انتظار (کسب شایستگی)	تولید و فروش کالا و خدمات بر اساس دستورالعمل‌های قانونی	<ul style="list-style-type: none"> ■ امانت‌داری در تولید ■ امانت‌داری در فروش
۱	---	پایین تر از انتظار (عدم احراز شایستگی)		
				نمره مستمر از ۵
				نمره شایستگی پودمان از ۳
				نمره پودمان از ۲۰





پودمان ۲

مسئولیت پذیری



شایستگی‌ها:

- مسئولیت پذیری در تولید کالا
- مسئولیت پذیری در ارائه خدمات

استاندارد عملکرد پودمان:

نشان دادن مسئولیت پذیری در موقعیت‌های شبیه‌سازی شده و واقعی در انجام کارها

مسئولیت پذیری

این همه وسایل و امکانات و پیشرفت های علمی، فنی، فرهنگی، هنری و... و شکل گیری تمدن امروزی، نتیجه تلاش ها و مسئولیت پذیری انسان های آگاه و متعهد است. انسان ها نه از روی ناچاری، بلکه با علم و آگاهی درک کرده اند که برای رفاه، آسایش و سعادت خود و دیگران، باید نسبت به مسئولیت ها و وظایف خویش آگاه و با نهایت دقت و امانت داری به آنها پایبند باشند. لذا همه انسان ها با هر نوع تفکر و اعتقادی و در هر جامعه ای همواره برای خود یک سری تکالیف و وظایف تعریف می کنند و برای آنها ارزش و احترام قائل می شوند.

بنابراین در همه جوامع بشری همواره مسئولیت پذیری و وظیفه شناسی، مهم ترین مسئله ای است که انسان در زندگی خود با آن روبه رو بوده و خواهد بود و بدون آن تداوم و پیشرفت همه جانبه جوامع محقق نخواهد شد و کاخ فرهنگ بشری فرو خواهد ریخت و هر کس در هر جایگاهی که باشد چنانچه در اجرای وظایف و مسئولیت های خود کوتاهی و یا از انجام آنها خودداری کند، به همان اندازه از مقام والای انسانیت سقوط و به سمت پستی و بی ارزشی حرکت می کند؛ چرا که با هر تخلف و گریز از مسئولیتی، ضربه ای مهلک بر پیکر جامعه و در اصل بر پیکر شخص مسئولیت گریز وارد می شود.

بر همین اساس است که خداوند متعال فساد جوامع بشری را ناشی از عملکرد بد خود افراد جامعه می داند^۱ و از سوی دیگر هر نوع تغییر و تحول در جوامع بشری را، چه در جهت کمال و سعادت و چه در جهت سقوط و اضمحلال، ناشی از تغییر حالات درونی و بینش و در نهایت عملکرد افراد آن جامعه می داند که ممکن است جامعه خود را بسازند و یا ویران کنند.



۱ چه تجربه ای از مسئولیت پذیری خودتان می توانید بیان کنید.

۲ چند فرد مسئولیت پذیر شاعلی در حرف گوناگون را نام برده و دلایل مسئولیت پذیری شان را بیان کنید.

۳ آیا می توان فداکاری را سطحی از مسئولیت پذیری دانست؟

شایستگی ۱

مسئولیت پذیری در تولید کالا

اهداف

- استانداردسازی داوطلبانه کالا و نشان دار کردن برچسب اختیاری؛
- تضمین کیفیت در کنترل فرایندهای تولید از طریق برچسب؛
- تضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت گارانتی و وارانتی؛
- نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق کیفیت و قیمت رقابتی؛
- به نتیجه رساندن کارها براساس استانداردهای تولیدی.

ضرورت و اهمیت

مسئولیت پذیری پاسخگو بودن در برابر خدا، خود، خلق و خلقت برای انجام کارهایی است که آگاهانه و آزادانه انتخاب کرده ایم. مسئولیت پذیری یک تعهد درونی است که سبب می شود همه فعالیت هایی که بر عهده مان گذاشته شده به طور مطلوب انجام شود. یک فرد مسئولیت پذیر، مسئولیت کارهای خود را قبول می کند، خطاها و شکست کار خود را می پذیرد و برای خدمت به دیگران پیش قدم می شود. موفقیت و آسایش از آثار مسئولیت پذیری هستند.

مسئولیت پذیری در تولید کالا سبب می شود:

- کیفیت کالاها افزایش پیدا کنند.
- کالاها استاندارد تولید شوند.
- نیاز کشور به کالاها تأمین شود.
- مشتریان از کالاهای تولید شده رضایت داشته باشند.
- قدرت رقابت کالاها افزایش یابد.
- انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید کالا بالا رود.

استانداردسازی داوطلبانه کالا و نشان دار کردن برچسب اختیاری

فعالیت
کلاسی ۱



مطالعه موردی

محصولاتی را، که در کارگاه هنرستان در حال تولید هستید، در نظر بگیرید. برای تولید آنها چه استانداردهایی را باید رعایت کنید. استاندارد عملکرد شما در تولید چیست؟

نام محصول:.....

ردیف	نام استانداردهای رعایت شده	مشخصات
۱	استانداردهای هندسی و اندازه	
۲	استانداردهای ارگونومی	
۳	استانداردهای مصرف انرژی	
۴	...	

تضمین کیفیت در کنترل فرایندهای تولید از طریق برجسب

■ انجام کار واقعی

با توجه به شغل و حرفه‌ای که دارید، برای کالای تولیدی خود یک برجسب کالا طراحی کنید که نشانگر کیفیت کالا باشد و در کادر ذیل آن را ترسیم کنید.

فعالیت
کلاسی ۲





■ مطالعه موردی

یکی از شاخص‌های کیفیت تولید محصولات، به کارگیری توجهات زیست‌محیطی در فرایند تولید است، در هنگام تولید کالا بایستی جهت افزایش کیفیت به چه مواردی توجه کرد؟

ردیف	مورد	توضیح در مورد شاخص‌ها و متغیرها
۱	کاهش مصرف انرژی در تولید	
۲	کاهش استفاده از مواد مصرفی	
۳	استفاده از مواد دوستدار طبیعت	
۴	کاهش مصرف انرژی در هنگام استفاده کالا	
۵	...	



نضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت گارانتی و وارانتی

فعالیت
کلاسی ۴



■ بحث و گفت‌وگو

برگه ضمانت‌نامه چند کالای ایرانی را در گروه آورده و در مورد شرایط، زمان و مواردی که ضمانت‌نامه شامل آن می‌شود بحث و گفت‌وگو کنید. در مورد تفاوت گارانتی و وارانتی نیز بحث کنید.

نام کالا:..... شرکت:.....	نام کالا:..... شرکت:.....	موضوع
		مدت ضمانت
		موارد ضمانت
		شرایط ضمانت
		نوع ضمانت (تعویض / تعمیر / ...)
		اطلاعات تماس
	



نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق کیفیت و قیمت رقابتی

فعالیت
کلاسی ۵



■ گفت و گو

صحبت‌های یک تولیدکننده کالای داخلی را گوش دهید. نکاتی که در مورد کیفیت و قیمت رقابتی برداشت کرده‌اید در جدول زیر بنویسید.



به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای تولیدی

■ مشاهده فیلم

فیلم مربوط به تلاش و کوشش تا به ثمر رساندن و نتیجه دادن کار را مشاهده کنید. به نظر شما تولیدکنندگان و کارآفرینان برای به نتیجه رسیدن در کارها بر اساس استاندارد چه تلاش‌هایی می‌کنند و چه موانعی را پشت سر می‌گذارند؟ این افراد چه ویژگی‌هایی دارند؟

.....

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۶



■ مطالعه و گفت‌وگو

در برخی از قراردادهای انجام کار موضوعی با نام «حسن انجام کار» وجود دارد. دربارهٔ این موضوع پژوهش و در کلاس آن را بررسی کنید و یافته‌های خود را بنویسید.

.....

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۷





■ بحث و پژوهش

به تصویر زیر نگاه کنید. چه برداشتی از این تصویر دارید؟ نظر شما در مورد کارآفرین اجتماعی چیست؟



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



از دکتر چمران پرسیدند:
«تعهد بهتر است یا تخصص؟»
گفت: «می‌گویند تقوا از تخصص لازم‌تر است، آن
را می‌پذیرم،
اما می‌گویم آن کسی که تخصص ندارد و کاری را
می‌پذیرد بی‌تقواست.»

■ بحث و گفت‌وگو

در مورد این جمله شهید دکتر چمران بحث و گفت‌وگو کنید و نتیجه بحث را بنویسید.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۹





■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج مسئولیت‌پذیری را در تولید کالا تکمیل کنید.

	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

مسئولیت پذیری در ارائه خدمات

اهداف

- پاسخگویی سریع به درخواست های خدماتی مشتریان؛
- کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات مورد نیاز و جلب رضایت مشتری؛
- پرهیز از ایجاد هزینه غیر ضروری در ارائه خدمات از طریق اطمینان به شایستگی فنی با ارائه گواهینامه صلاحیت حرفه ای؛
- پذیرش عواقب عدم ارائه خدمات در فاصله های زمانی استاندارد برای حفظ مشتری؛
- به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای ارائه خدمت.

ضرورت و اهمیت

برخی از مشاغل و حرفه ها در جامعه به عنوان مشاغل و حرفه های زمینه خدمات شناخته می شوند. استفاده کننده مستقیم این مشاغل انسان ها هستند. خدمات آموزشی، خدمات فنی، خدمات مالی، خدمات مشاوره از این جمله هستند. در برخی کشورها مشاغل و حرفه های بخش خدمات بیشتر از بخش صنعت و کشاورزی است.

- مسئولیت پذیری در ارائه خدمات سبب می شود:
- مشتریان از خدمات ارائه شده رضایت داشته باشند.
 - اعتبار ارائه دهنده خدمت افزایش پیدا کند.
 - نیاز کشور به خدمات گوناگون تأمین شود.
 - انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید خدمات بالا رود.

پاسخگویی سریع به درخواست‌های خدماتی مشتریان

فعالیت
کلاسی ۱۱



■ بحث و گفت‌وگو

در گروه کلاسی خود چند حرفه خدماتی را در نظر بگیرید. برای پاسخگویی سریع به مشتریان چه راه‌حلهایی ارائه می‌دهید؟

نام حرفه	روش‌های پاسخگویی سریع به درخواست‌های مشتریان

■ بحث و گفت‌وگو

یکی از مشکلاتی که ممکن است شما با آن برخورد کرده باشید خرید نان از نانوايي است. در برخی از موارد سبب اتلاف زمان و هزینه می‌شود. در گروه خود بحث کنید که به چه روش‌هایی می‌توانید این اتلاف زمان و هزینه را به حداقل رسانید؟

فعالیت
کلاسی ۱۲



■ مطالعه موردی

فرض کنید از یک شرکت اپراتور خدمات اینترنتی، بسته اینترنتی خریداری کرده‌اید. اگر مشکلی در هنگام استفاده از این خدمات برای شما رخ دهد به نظر شما آن شرکت به چه روش‌هایی می‌تواند به شما سریع پاسخ دهد و مشکل شما را برطرف کند؟

فعالیت
کلاسی ۱۳



کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات مورد نیاز و جلب رضایت مشتری

فعالیت
کلاسی ۱۴



■ بحث و گفت و گو

در گروه خود بحث کنید و نام چند شرکت را، که برای جلب رضایت مشتری از مشتریان بازخورد و نظرخواهی می کنند، فهرست کنید. همچنین شیوه دریافت بازخورد را در جدول زیر بنویسید.

نام شرکت	شیوه های دریافت بازخورد از مشتری

فعالیت
کلاسی ۱۵



■ بحث و گفت و گو

فرض کنید شما در یک رشته خدماتی شاغل هستید. برای صحت خدمات چه روش هایی را پیشنهاد می کنید؟

نام حرفه :
روش های کنترل و صحت خدمات:



■ پژوهش

استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی را بررسی کرده و در کلاس ارائه کنید. همچنین جدول زیر را کامل کنید.

هدف از استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

اصول به کار رفته شده در استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

کاربرد استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

پیشنهاد شما برای اخذ استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی در هنرستان:

پرهیز از ایجاد هزینه غیر ضروری در ارائه خدمات از طریق اطمینان به شایستگی فنی با ارائه گواهینامه صلاحیت حرفه ای

■ سخنران - میهمان

صحبت‌های یک خبیره حرفه‌ای در رشته خود را در کلاس خوب گوش دهید. روش‌هایی را که ممکن است به دلیل عدم شایستگی و صلاحیت حرفه‌ای برای مشتریان هزینه‌های غیر ضروری ایجاد کند، در زیر فهرست کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۷





■ مطالعه موردی

راهنمای برنامه درسی رشته خود را مطالعه و بررسی کنید و فهرست گواهینامه‌هایی که شما بایستی جهت شاغل شدن در حرفه و کسب صلاحیت داشته باشید در جدول زیر فهرست کنید.

رشته تحصیلی - حرفه‌ای:

ردیف	عنوان گواهینامه شغلی و حرفه‌ای (شایستگی و صلاحیت حرفه‌ای)	شایستگی‌ها
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		
۷		
۸		
۹		
۱۰		
۱۱		
۱۲		
۱۳		
۱۴		
۱۵		

به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای ارائه خدمت

فعالیت
کلاسی ۱۹



■ بحث و گفت و گو

حرفه هنرآموز خود را در کارگاه در نظر بگیرید.
هنرآموز محترم شما برای اینکه شما هنرجویان، شایستگی های لازم را کسب کنید و آموزش نتیجه دهد، چه کارهایی را انجام می دهند.

ردیف	عنوان فعالیت هایی که هنرآموزان در کارگاه انجام می دهند.
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	



تکلیف منزل و ارائه

در جدول زیر آثار و نتایج مسئولیت پذیری ارائه خدمات را تکمیل کنید.

	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

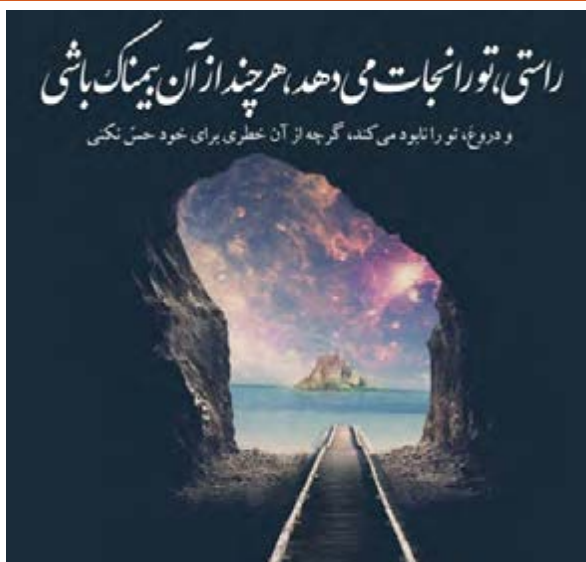
الگوی ارزشیابی پودمان مسئولیت پذیری

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ تضمین کیفیت کالا از طریق صدور ضمانت گارانتی و وارانتی ■ نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق معرفی کیفیت و رقابت قیمتی 	بالتر از حد انتظار		<ul style="list-style-type: none"> ■ مسئولیت پذیری در تولید کالا ■ مسئولیت پذیری در ارائه خدمات
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ استانداردسازی داوطلبانه کالا و استفاده از نشان در برچسب به صورت اختیاری ■ کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات موردنیاز و جلب رضایت مشتری 	در حد انتظار (کسب شایستگی)		
۱		پایین تر از انتظار (عدم احراز شایستگی)		
				نمره مستمر از ۵
				نمره شایستگی پودمان از ۳
				نمره پودمان از ۲۰



پودمان ۳

درستکاری



شایستگی‌ها:

- راست‌گویی در حرفه
- پرهیز از ربا و رشوه

استاندارد عملکرد پودمان:

نشان دادن درستکاری در موقعیت‌های شبیه‌سازی شده و واقعی در انجام تکالیف کاری

معنای لغوی درستکاری

معنای استوار کار، حکیم، آنکه کارهایش به راستی و درستی انجام گیرد، درست کردار، و معتمد آمده است و مترادف درستکاری امانت دار، امین، ثقه، درست، درست کردار، صحیح العمل، فریور، مؤتمن، مصیب و نیکوکار است و متضاد آن دغل است.

تعریف اصطلاحی درستکاری

ریشه درستکاری «عزت نفس» است. به این معنا که انسان برای رسیدن به مقاصدش به نیروها و استعدادهای خدادادی خود تکیه کند و در این راه چشم به دیگران ندوزد و شخصیت، شرافت و آبروی خود را به دیگران ن فروشد.

البته انسان موجودی اجتماعی است و برای بقای خود به رابطه با دیگران نیازمند است. پس لازم است در ارتباط با دیگران، نرم خو، مهربان و خوش گفتار باشد؛ اما در عین حال نباید خود را خوار و زبون کند و نیازهای خود را با تملق و چاپلوسی از دیگران بخواهد. بلکه در عین ادب و احترام، با حفظ عزت نفس بداند که روزی ده حقیقی و مسبب الاسباب خداوند است و دیگران هر کس و هر چه باشند فقط ابزار و وسیله هستند.

کسی که احساس عزت نفس می کند، در برابر هیچ عظمتی جز خداوند متعال سر خم نمی کند و خود را در پیشگاه خداوند و مردم مسئول می داند، کم کاری نمی کند، کار و خدمت بی کیفیت به مردم ارائه نمی کند، دروغ نمی گوید، در مقابل هیچ ظلمی تسلیم نمی شود و همیشه از حق و حقیقت دفاع می کند و خود نیز در عمل، به دیگران ظلم و ستم نمی کند، اهل فریب و خیانت نیست و خلاصه کار و خدمت خود را صادقانه و به درستی در اختیار دیگران قرار می دهد و خلاصه: آنچه را برای خود می پسندد برای دیگران هم می پسندد و آنچه را برای خود نمی پسندد برای دیگران هم زشت و ناپسند می داند. از سوی دیگر، ضعف نفس و از دست دادن افتخار و شرافت، منشأ هرگونه تخلف و زشتکاری اجتماعی است. کسی که چشم به این و آن دارد در واقع اراده و شعور خود را باور ندارد در نتیجه دیگران را تملق می کند، هر چه دیگران بخواهند (هرچند غلط و خلاف قانون) انجام می دهد، به هر کار خلافی تن می دهد، به هر ستمی راضی می شود، از زیر بار مسئولیت شانه خالی می کند، به خاطر منفعت کلی زودگذر از کم و کیف کار می کاهد، دچار کم کاری و کم فروشی می شود و...

وظیفه افراد نسبت به اجتماع

وظیفه هر فرد در اجتماع مانند هر عضو از بدن است. همان طور که اعضای بدن در کنار هم و در تعامل و همکاری با هم باعث بقا و دوام حیات بدن می شوند، افراد اجتماع نیز در تعامل و همکاری با هم، یک جامعه سالم، پویا و رشید را به وجود می آورند.

هر عضوی از بدن وظیفهٔ مربوط به خود را انجام می‌دهد و از منفعت کار خود و منافع اعضای دیگر بدن نیز بهره‌مند می‌شود. یعنی منافع خود را در ضمن منافع اعضای دیگر تأمین می‌کند و در شعاع زندگی اعضای دیگر، به زندگی خود نیز ادامه می‌دهد. حال اگر هر عضوی از بدن، خودخواهی به خرج داده و بخواهد تک‌روی کرده و به درد اعضای دیگر نخورد، مثلاً جایی که دست مشغول کار باشد، چشم با بینایی خود با آن همکاری نمی‌کند و یا دهان تنها برای لذت بردن غذا را می‌جوید و برای رفع نیازمندی معده، غذا را فرو نمی‌برد، همهٔ اعضا و در مجموع کل بدن از بین می‌رفت و در نتیجه همان اعضای خودخواه محور نیز می‌مردند.

وظیفهٔ تک‌تک افراد در یک جامعه نیز چنین است. یعنی آدمی در عرصهٔ حیات اجتماعی و در تعامل خویش با دیگران، ضمن اینکه باید منافع خود را در نظر بگیرد تا از زحمت خودش بهره‌مند گردد، به دیگران نیز نفع برساند تا خود نیز بتواند نفعی ببرد و در این ارتباط متقابل، به حیات فردی، و اجتماعی خویش تداوم و تکامل بخشد. مثلاً از حقوق دیگران دفاع کند تا حقوق خودش نیز از بین نرود، به دیگران خیر برساند تا دیگران نیز به او خیر برسانند، به دیگران احترام بگذارد تا دیگران نیز به او احترام بگذارند، برای دیگران کار باکیفیت انجام دهد تا دیگران نیز کار او را باکیفیت انجام دهند، به دیگران دروغ نگوید تا دیگران نیز به او دروغ نگویند و ...

بر همین اساس است که پیامبر اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ افراد جامعهٔ اسلامی را یک دست، یک دل و یک جهت می‌داند و می‌فرماید: «کسی که به امور جامعهٔ اسلامی اهمیت ندهد در واقع مسلمان نیست.»^۱

راست‌گویی در حرفه

اهداف

- نشان دادن وفاداری به عهد و پیمان از طریق برنامه‌ریزی زمانی؛
- پذیرش فعالیت کاری در حوزه تخصص و توان شایستگی حرفه‌ای؛
- پرهیز از رقابت به طریق فروش کالا با قیمت کمتر در مدت کوتاه به منظور سودجویی در بلندمدت (دمپینگ)؛
- پرهیز از جانشینی برند خارجی با کالاهای ساخت داخل؛
- ارائه اطلاعات صحیح در مورد کالا و خدمات به مشتریان؛
- ارائه پیش‌برگه خرید یا فروش (پیش فاکتور) بر اساس استاندارد؛
- تمایز غش در معامله با دسته‌بندی محصولات در تولید و فروش.

ضرورت و اهمیت

ایمان و اعتقاد به اینکه همواره در محضر داوری عالم، عادل و قادر هستیم که روزی همه اعمال و افکارمان را مطابق با استعدادها و امکاناتی که به ما عنایت فرموده است، ارزیابی کرده و به ما پاداش یا کیفر عادلانه عنایت می‌کند، نقش بسیار مهمی در بازدارندگی ما از خطاها، به‌خصوص خطاهایی که یک سوی آنها مردم هستند مانند خیانت در امانت، دروغ‌گویی، رشوه‌خواری، کم‌فروشی، کم‌کاری، مسئولیت‌گریزی و... دارد.

افراد یک اجتماع بیشتر به وسیله سخن گفتن با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند تا بتوانند نیازهای گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، فکری، هنری، بهداشتی، امنیتی و... خود و دیگران را برطرف کنند. هر سخن و گزاره راست و منطبق با واقع، که حقیقتی را برای بشر بیان می‌کند، یکی از ارکان ضروری شکل‌گیری جوامع و تمدن بشری است.

لذا احاد جامعه باید مبنای همه روابط خود را بر پایه صدق و راستی بنا نهند تا تمدن و جامعه‌ای رشید و بالنده شکل بگیرد و روابط بین آنها توسعه و تداوم یابد.

رابطه‌ای که مبتنی بر دروغ باشد نه تنها دوام ندارد، بلکه سلامت روانی افراد را نیز به هم می‌زند.



■ بحث و گفت‌وگو

در محل زندگی و یا کار و فعالیت خود کدام‌یک از موارد بی‌توجهی و یا کم‌توجهی را، که به مردم آسیب می‌زند، مشاهده کرده‌اید؟ برای حل این مشکلات چه راه‌حل‌هایی پیشنهاد می‌کنید؟

راه‌حل پیشنهادی	کم‌توجهی یا بی‌توجهی	ردیف
کالاهاى تولیدی خود را به‌موقع در اختیار مردم قرار می‌دهم.	انبار کردن مایحتاج مردم	۱
- از وسایل حمل‌ونقل عمومی استفاده می‌کنم. - موقع وضو، استحمام، مسواک زدن و... شیر آب را بی‌دلیل باز نگه نمی‌دارم.	زیاده‌روی در مصرف سوخت، انرژی، آب	۲
		۳
		۴
		۵

نشان دادن وفاداری به عهد و پیمان از طریق برنامه‌ریزی زمانی

■ بحث و گفت‌وگو

هنرجویان در گروه‌های بزرگ (۶ تا ۸ نفره) به صورت تفکیکی مشاغلی را که در آن وفای به عهد و بیان در قالب زمان بسیار بااهمیت است بررسی و ملاک‌های این وفاداری را از نظر مشتری و توسعه شغلی فهرست کنند.

فعالیت
کلاسی ۲



پذیرش فعالیت کاری در حوزه تخصص و توان شایستگی حرفه‌ای

■ ایفای نقش

هنرجویان با ایفای نقش به عنوان کارفرما، مشتری و دستیار کارفرما موقعیتی را ایجاد کنند و در آن عواقب فنی پذیرش کار بدون توجه به تخصص را نشان دهند و سایر هنرجویان بعد از آن به بحث و بررسی سایر عواقب اجتماعی و اقتصادی بپردازند.

فعالیت
کلاسی ۳



پرهیز از رقابت به طریق فروش کالا با قیمت کمتر در مدت کوتاه به منظور سودجویی در بلندمدت (دمپینگ)

■ مطالعه کتاب

هنرجویان کتابی با موضوع رقابت و ورشکستگی مطالعه و خلاصه آن را در کلاس ارائه کنند، موضوع می تواند شرکت های خارجی، تلفن همراه یا صنعت خودرو یا لوازم خانگی در داخل کشور باشد.

فعالیت
کلاسی ۴



برهیز از جانشینی برند خارجی در کالاهای ساخت داخل

■ مطالعه موردی

هنرجویان با بررسی بازارهای محلی و کشور در حد وسیع و دسترسی مصادیقی از کالاهایی که ساخت و یا تولید داخل هستند یا برند خارجی شناسایی و معرفی کنند.

فعالیت
کلاسی ۵



■ سخنران - میهمان (اتحادیه صنفی)

هنرجویان بعد از شنیدن سخنرانی با موضوع جانشینی برند در کشور و یا منطقه آثار تخریبی این نحوه از عملکرد را در اقتصاد کشور تحلیل و در کلاس ارائه کنند.

فعالیت
کلاسی ۶



تمايز غش در معامله با دسته‌بندی محصولات در تولید و فروش

■ بحث گروهی

هنرجویان در سه گروه بزرگ به موضوع دسته‌بندی محصولات بر اساس قیمت و کیفیت و تمایز آن با غش در معامله بپردازند و ملاک‌های تفاوت آن را در جدول تنظیم و ارائه کنند.

فعالیت
کلاسی ۷





■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج راست‌گویی را در حرفه تکمیل کنید.

	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

شایستگی ۲

پرهیز از ربا و رشوه

اهداف

- پرهیز از رقابت از طریق رانت و پرداخت رشوه با ارزیابی آثار آن در اقتصاد ملی؛
- پرهیز از حرص و طمع برای گسترش کار از طریق دریافت ربا به جای تلاش در کیفیت و کار صادقانه؛
- گسترش تدریجی کار در سایه تلاش و شایستگی حرفه‌ای؛
- جاننشین‌سازی نوآوری و کارآفرینی به جای رشوه در حوزه کاری؛
- تمیز دادن رشوه و ربا با هدیه و دیگر پرداخت‌ها.

ضرورت و اهمیت

استعمال رشوه بیشتر در مواردی به کار می‌رود که موجب ابطال حق یا گذراندن و رسیدن به باطل است. به عبارت دیگر یعنی پرداخت مال (اعم از وجه نقد و سند پرداخت) به منظور انجام کار غیرقانونی (اعم از اینکه قانوناً حق فرد باشد و طریق دستیابی غیرقانونی باشد یا اینکه اصل عمل غیرقانونی باشد).

مثلاً اگر یک پزشک، قاضی، معلم، کارمند و... برای انجام وظیفه قانونی خود از کسی پول یا هدیه‌ای مطالبه کند، او را رشوه‌خوار و فردی که به او رشوه داده است، رشوه‌دهنده و عمل این دو را ارتشا می‌گوییم.

این عمل نیز مانند دروغ‌گویی، خیانت در امانت، کم‌فروشی و... آثار زیان‌باری در روابط اجتماعی و شغلی افراد دارد از جمله:

- ۱- آرامش روانی افراد را به هم می‌زند؛
- ۲- نفاق را در جامعه نهادینه می‌کند؛
- ۳- افراد ضعیف از گرفتن حق و حقوقشان باز مانده و دچار یأس و ناامیدی می‌شوند؛
- ۴- فساد ریشه می‌دواند و در روابط کاری و اداری و دیگر عرصه‌های اجتماعی پول و رانت به جای قوانین و ضوابط حاکم می‌شود.

پرهیز از رقابت از طریق رانت و پرداخت رشوه با ارزیابی آثار آن در اقتصاد ملی

فعالیت
کلاسی ۹



بحث گروهی

بعد از توضیحات هنرآموز در مورد مفاهیم رانت، رشوه و مسیرهایی که، به موجب این رویه، در جامعه باز شده است، هنرجویان در گروه‌های بزرگ (۶ تا ۸ نفره) موضوع رانت، پرداخت رشوه برای انجام کار و یا ایجاد رقابت را با دیدگاه آثار در اقتصاد ملی بررسی و در کلاس ارائه کنند.

پرهیز از حرص و طمع برای گسترش کار از طریق دریافت ربا

فعالیت
کلاسی ۱۰



سخنران - متخصص

هنرجویان در یک جلسه گفت‌وگومحور با حضور سخنران - متخصص مذهبی موضوع ربا را از دیدگاه تکالیف دینی و آثار آن را در زندگی شخصی و اجتماعی بررسی کنند.

گسترش تدریجی کار در سایه تلاش و شایستگی حرفه‌ای

■ مطالعه موردی

هنرجویان در جامعه محلی زندگی کاری صاحبان مشاغل را، که در سایه تلاش و شایستگی حرفه‌ای گسترش یافته، مطالعه و نتایج آن را با ذکر برخی از ویژگی‌ها به کلاس ارائه کنند.

فعالیت
کلاسی ۱۱



جانشین‌سازی نوآوری و کارآفرینی به جای رشوه در حوزه کاری

■ نمایش

هنرجویان در یک گروه نمایشی در یک شغل خاص (انتخابی) موضوع رشوه را به جای نوآوری و کارآفرینی به نمایش بگذارند و در مورد پایداری و ناپایداری مشاغل از این دیدگاه بحث کنند.

فعالیت
کلاسی ۱۲



تمییز دادن رشوه و ربا با هدیه و دیگر پرداخت‌ها

رشوه: چیزی است که برای باطل ساختن حق یا ثابت کردن باطل داده می‌شود. یا آن چیزی است که به کسی بدهند تا کاری برخلاف وظیفه خود انجام دهد، یا حق کسی را ضایع و باطل کند یا حکمی برخلاف حق و عدالت بدهد.

ربا: به معنی گرفتن یک مال در عوض پرداخت مالی از همان جنس است به طوری که میزان یکی زیاده‌تر از دیگری باشد.

■ بحث و گفت‌وگو

به سخنان هنرآموز خود در مورد ربا و رشوه گوش دهید. در قانون مجازات اسلامی چه مجازاتی برای رشوه و ربا تعیین شده است؟

فعالیت

کلاسی ۱۳



ربا خوار از دنیا نرود تا آن
که شیطان دیوانه اش کند



■ بحث و گفت‌وگو

در کشورهای گوناگون در محیط کار نگرش‌های مختلفی نسبت به هدیه وجود دارد. در کشورمان نگرش نسبت به هدیه چگونه است؟

چین:

هدیه باید خصوصی اعطا شود، به جزء هدیه مراسم جمعی در ضیافت‌ها.

آمریکای لاتین:

هدیه باید در برخوردهای اجتماعی و نه در حین کسب و کار داده شود.

جهان عرب:

در اولین برخورد هدیه ندهید، چون ممکن است رشوه تلقی شود.

اروپا:

با دادن هدیه گزاف، خطر تلقی رشوه را به جان نخرید.

کشور ما:

.....
.....



تفکر

به تصویر زیر نگاه کنید. برخی از جملات را، که در تصویر می‌بینید، ممکن است در محیط کار با آن برخورد کنید. این جملات ممکن است نشانه‌هایی از بروز مسائل و مشکلات اخلاقی باشند. با کمی تأمل جملاتی دیگر را، که ممکن است نشانه‌ای از بروز مسائل اخلاقی باشند، در شکل بنویسید.



تکلیف منزل و ارائه

در جدول زیر آثار و نتایج پرهیز از ربا و رشوه را تکمیل کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۶



	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

الگوی ارزشیابی پودمان درستکاری

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ پرهیز از جانشینی نشان تجاری (برند) خارجی با کالاهای ساخت داخل ■ جانشین‌سازی نوآوری و کارآفرینی به جای رشوه در حوزه کاری 	بالاتر از حد انتظار	تکیه بر صلاحیت حرفه‌ای و تلاش در تنوع و کیفیت کار براساس استانداردهای ملی و بین‌المللی	<ul style="list-style-type: none"> ■ راست‌گویی در حرفه ■ پرهیز از ربا و رشوه
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ پرهیز از رقابت از طریق رانت و رشوه با ارزیابی آثار آن در اقتصاد ملی ■ پذیرش فعالیت کاری در حوزه تخصص و توان شایستگی حرفه‌ای 	در حد انتظار (کسب شایستگی)		
۱	---	پایین‌تر از انتظار (عدم احراز شایستگی)		
				نمره مستمر از ۵
				نمره شایستگی پودمان از ۳
				نمره پودمان از ۲۰



پودمان ۴

رعایت انصاف



شایستگی‌ها:

- پرهیز از کم فروشی و گران فروشی
- رعایت حقوق دیگران

استاندارد عملکرد پودمان:

نشان دادن انصاف در موقعیت‌های شبیه‌سازی شده و واقعی در انجام تکالیف کاری

معنای انصاف

انصاف در لغت به معنی داد دادن، عدل کردن و راستی کردن است. عدالت همان انصاف است؛ (۱) انصاف یعنی اینکه همان‌طور که توقع داریم حقوق ما رعایت شود حقوق دیگران را رعایت کنیم؛ (۲) اگر کسی دوست ندارد همسایه‌اش او را با سروصدای زیاد آزار بدهد، اما خود این‌گونه است و یا اینکه دوست ندارد بقال محله جنسی را به او گران بفروشد، اما خود میوه‌فروشی گران‌فروش است و یا اینکه دوست ندارد کسی به حریم خصوصی او تجاوز کند و مثلاً گوشی او را واری کند، اما خودش با دیگران چنین می‌کند از مرز انصاف خارج شده است.

رعایت انصاف با مردم در عرصه کار و عمل

یکی از قواعد مهم برای دوام و سلامت روابط اجتماعی، رعایت انصاف و عدالت بین افراد با هر‌گرایی و اعتقاد است. مثلاً راننده موظف است مسافر خود را، چه مؤمن و چه کافر، چه دوست و چه ناآشنا را به سلامت و به موقع به مقصد برساند و پزشک موظف است بیمار خود را، با هر‌گرایی و بینشی که باشد، با دلسوزی معاینه و معالجه و مزد خود را به عدالت از او دریافت نماید و یا تعمیرکار موظف است خودروی صاحب خودرو را هر شخصی که باشد با کیفیت مطلوب، قیمت مناسب، به موقع و به خوبی و درستی تعمیر کند و به او تحویل دهد.



شایستگی

پرهیز از کم‌فروشی و گران‌فروشی

اهداف

- نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد؛
- ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات به صورت استاندارد برای شفافیت در اصالت؛
- تعیین قیمت کالا و خدمات بر اساس مقررات قیمت‌گذاری استاندارد و مرسوم در کشور و شرایط منطقه‌ای؛
- پذیرش درخواست شفافیت مشتری برای نشان دادن عدم کم‌فروشی و گران‌فروشی؛
- ارائه قیمت و هزینه خدمات و تولید محصول بر اساس ریز فعالیت‌ها و ارائه برگه فروش بر اساس آن.

ضرورت و اهمیت

شخصی که برای خود ارزش قائل است و خود را در پیشگاه خدا و مردم مسئول می‌داند، دست به گناه و تخلف نمی‌زند؛ بخصوص تخلفاتی مانند کم‌فروشی، کم‌کاری، کار بی‌کیفیت و ... که خداوند به شدت مرتکبین آنها را سرزنش و تهدید کرده است. زیرا افراد کم‌فروش و گران‌فروش و یا کسانی که کار و خدمتشان بی‌کیفیت است، علاوه بر اینکه به مردم ظلم و ستم می‌کنند، در واقع مالشان را از راه دزدی می‌ربایند و جانشان را به خطر می‌اندازند، اطمینان و شوق مردم را نیز از خود سلب کرده و به تدریج مشتریان و سرانجام سرمایه مادی و اجتماعی خود را از دست می‌دهند و در نهایت روابط اجتماعی بین افراد را تیره‌وتار و نابود می‌سازند.

به همین دلیل در قرآن کریم با قاطعیت به تولیدکنندگان و فروشندگان و نیز ارائه‌کنندگان خدمت به مردم (در تولید کالا یا ارائه خدمت به مردم) دستور داده است که در تولید یا فروش کالا و یا ارائه خدمت به مردم چیزی از حق مردم کم نگذارند و با ضایع کردن حق مردم در جامعه فساد ایجاد نکنند.^۱

۱- سوره اعراف، آیه ۸۵ و سوره شعراء، آیه ۱۸۳



قانون تعزیرات حکومتی:

گران‌فروشی:

گران‌فروشی عبارت است از عرضه کالا یا خدمات به بهای بیش از نرخ‌های تعیین شده توسط مراجع رسمی به طور علی‌الحساب یا قطعی و عدم اجرای مقررات و ضوابط قیمت‌گذاری و انجام هر نوع اقدامات دیگر که منجر به افزایش بهای کالا یا خدمات برای خریدار شود.

کم‌فروشی و تقلب:

کم‌فروشی و تقلب عبارت است از عرضه کالا یا خدمات کمتر از میزان و مقادیر خریداری شده از نظر کمی یا کیفی که مبنای تعیین نرخ مراجع رسمی قرار گرفته است.

فعالیت
کلاسی ۱

■ مطالعه موردی

مصادیقی از کم‌فروشی و گران‌فروشی را، که آثار اجتماعی آن قابل مشاهده است، بررسی کنید و در کلاس به بحث و گفت‌وگو بگذارید.



نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد

قانون تعزیرات

عدم درج قیمت: عبارت است از عدم درج قیمت کالاها یا خدمات مشمول به نحوی که برای مراجعان قابل رؤیت باشد؛ به صورت نصب برچسب یا اتیکت یا به صورت نصب تابلوی نرخ در محل واحد.

■ بحث گروهی

هنرجویان به گروه‌های سه نفره تقسیم شوند و در مورد برچسب قیمت کالا، اسناد الزامی خرید کالا و استانداردهای قیمت‌گذاری شفاف بحث کرده و نتایج آن را، در قالب گزارشی که حاوی این ویژگی‌ها باشد، در کلاس ارائه کنید.

فعالیت
کلاسی ۲



ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات به صورت استاندارد برای شفافیت در اصالت

فعالیت
کلاسی ۳



■ سخنران - متخصص

هنرجویان بعد از صحبت‌های سخنران - متخصص در مورد مشخصات فنی کالا، شرح خدمات و نشان اصالت کالا در بحث گروهی با حضور سخنران متخصص در این مورد جدولی حاوی مهم‌ترین ویژگی‌های فنی و اصالت کالا تهیه کنند.

ردیف	مهم‌ترین ویژگی‌ها
۱	
۲	
۳	
۴	

تعیین قیمت کالا و خدمات بر اساس مقررات قیمت گذاری استاندارد و مرسوم در کشور و شرایط منطقه ای

مطالعه کتاب و بحث

هنرجویان کتابی را در مورد روش های قیمت گذاری کالا و خدمات مطالعه و آن را خلاصه و در کلاس به صورت بحث گروهی یا تفکیک موضوعی (نشست های جداگانه) ارائه کنند.

فعالیت
کلاسی ۴



پذیرش درخواست شفافیت مشتری برای نشان دادن عدم کم‌فروشی و گران‌فروشی

فعالیت
کلاسی ۵



■ مشاهده فیلم / ایفای نقش

بعد از مشاهده فیلم یا دیدن نمایش، با موضوع کم‌فروشی و گران‌فروشی به صورت خاص یا عام، روش‌های شبه‌قانونی نشان‌دادن عدم گران‌فروشی و کم‌فروشی را فهرست و طبقه‌بندی کنید و در کلاس ارائه دهید.

ارائه قیمت و هزینه خدمات و تولید محصول بر اساس ریز فعالیت‌ها و ارائه برگه فروش بر اساس آن

فعالیت
کلاسی ۶



■ مطالعه موردی

هنرجویان بعد از مصاحبه با فروشندگان کالا و یا ارائه‌دهندگان کالا در جامعه محلی، برگه‌های فروش را بر اساس محاسبه قیمت تمام شده تحلیل کنند.



تکلیف منزل و ارائه

در جدول زیر آثار و نتایج پرهیز از کم‌فروشی و گران‌فروشی را تکمیل کنید.

فعالیت
کلاسی ۷



	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

رعایت حقوق دیگران

اهداف

- رفتار یکسان با مشتریان دریافت خدمات و یا کالا؛
- پایبندی به قول و فعل در معاملات از نظر زمانی و شرایط معامله و رضایت مصرف‌کننده؛
- تضمین کیفیت پنهان و آشکار از طریق پیگیری رضایت مشتری؛
- سازمان‌دهی فعالیت‌ها بر اساس شرایط مشتریان؛
- تحلیل و بررسی منشور اخلاقی حرفه.

ضرورت و اهمیت

زندگی امروز ایجاب می‌کند که هر روز در نقش‌ها و فضاهای مشترک و جانشین به عنوان تولیدکننده، مصرف‌کننده، مشتری و... ظاهر شویم. انتظار این است که در تغییر نقش‌ها و قرار گرفتن در شرایط جدید، رفتار و عملکردی داشته باشیم که حقوق خویش را در رعایت حقوق دیگران ببینیم. بدیهی است حرکت در مسیر توجه به حقوق دیگران در همه ابعاد زندگی شخصی و کاری باعث انسجام اجتماعی خواهد شد.

رعایت حقوق دیگر افراد به نفع همه افراد جامعه است. این حقوق ممکن است به دلیل جهل و بی‌خبری افراد یا به خاطر خودخواهی و توجه به منافع شخصی رعایت نشود. همه افراد نسبت به یکدیگر حقوق و در نتیجه وظایفی دارند. اگر افراد نسبت به وظایفی که به هم دارند آگاه و به آن پایبند باشند، اختلاف‌ها پیش نمی‌آید و اگر هم پیش آید، به راحتی قابل حل است. این حقوق به صورت دوجانبه است. در محیط کار، شاغل و مشتری، خریدار و فروشنده، تولیدکننده و مصرف‌کننده، کارگر و کارفرما و غیره نسبت به یکدیگر حقوق و وظایفی داریم. در قانون کار برخی از حقوق و وظایف کارگر و کارفرما آمده است.

رفتار یکسان با مشتریان دریافت خدمات و یا کالا



■ بحث و گفت‌وگو

در مورد جمله «هرگز در برخورد با مشتریان تبعیض قائل نشوید، چرا که احترام «در همه جا» و «برای همه مشتریان ضروری است.» بحث و گفت‌وگو کنید و اثرات و نتایج ایجاد تبعیض را بین مشتریان بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۸



■ بحث و گفت‌وگو

نمونه‌هایی که در زندگی و محیط کار در اطراف خود مربوط به علائم زیر مشاهده می‌کنید در جدول زیر بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۹



	...

پابندی به قول و فعل در معاملات از نظر زمانی و شرایط معامله و رضایت مصرف‌کننده

فعالیت
کلاسی ۱۰



■ بحث و گفت‌وگو

فرض کنید به یک مشتری قول داده‌اید که در مدت زمان معینی محصول را برایش تولید و آماده می‌کنید. به سؤالات زیر در گروه پاسخ دهید:

۱- اگر پیشنهادهای جدیدی برای کار داشته باشید، ولی نتوانید محصول را به موقع به دست مشتری برسانید، چه تصمیمی می‌گیرید؟

.....
.....
.....
.....

۲- اصطلاح «زخمی کردن کار» و عدم پابندی به زمان مقرر در تحویل کار چه مشکلی را به وجود می‌آورد؟

.....
.....
.....
.....

۳- اگر نتوانستید محصول را به دست مشتری برسانید چگونه رضایت مشتری را به دست می‌آورید؟

.....
.....
.....
.....

۴- عدم پابندی به قول با مشتری چه آثاری دارد؟

.....
.....
.....
.....

تضمین کیفیت پنهان و آشکار از طریق پیگیری رضایت مشتری

■ بحث و گفت‌وگو

در مورد جمله «دریافت بازخورد مشتریان سبب می‌شود بتوانید بهتر درکشان کنید» بحث و گفت‌وگو کنید.

.....

.....

.....

.....

.....



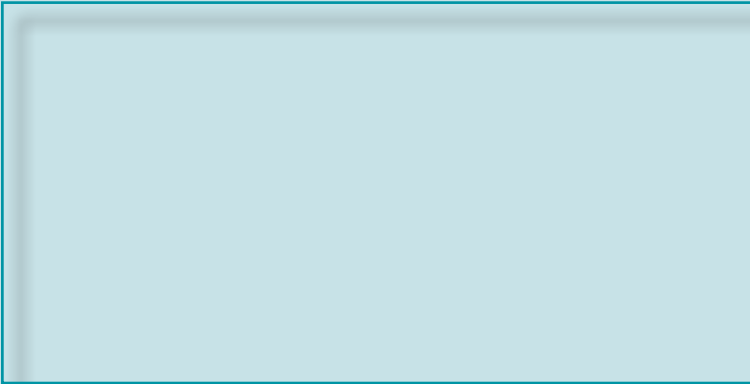
سازمان دهی فعالیت‌ها بر اساس شرایط مشتریان

فعالیت
کلاسی ۱۲



■ بحث و گفت‌وگو

فرض کنید یک مشتری به دلایلی محصولی را در زمان کمتر و با کیفیت مناسب از شما درخواست می‌کند. شما برای تخمین فعالیت‌ها، قیمت تمام شده، وسایل مورد نیاز و... چه تصمیمی می‌گیرید؟ اگر قیمت نهایی برای مشتری مهم باشد، آیا تصمیم شما متفاوت خواهد بود؟



تحلیل و بررسی منشور اخلاقی حرفه

منشور اخلاقی کتاب همراه را مرور کنید و مورد بحث و گفتگو قرار دهید:

منشور اخلاقی نیروی کار ماهر

در شغل و حرفه

به عنوان عضوی از نیروی کار ماهر کشور در پیشگاه خداوند متعال که دانای آشکار و نهان است؛

متعهد می‌شوم:

■ مسئولیت‌پذیری، درست‌کاری، امانت‌داری، گذشت، انصاف و بهره‌وری در تمام امور شغلی و حرفه‌ای را سرلوحه کارهای خود قرار دهم.

■ کار خود را با تفکر، ایمان، علم، عمل و اخلاق در عرصه‌های ارتباط با خود، خدا، خلق و خلقت به صورت شایسته انجام دهم.

■ در تعالی حرفه‌ای، یادگیری مداوم، مهارت‌افزایی و کسب شایستگی و ارتقای صلاحیت‌های حرفه‌ای خویش کوشا باشم.

■ مصالح افراد، مشتریان و جامعه را در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای بر منافع خود مقدم بدارم.

■ با همت بلند و پشتکار برای کسب روزی حلال و تولید ثروت از طریق آن تلاش نمایم.

■ از بطالت، بیکاری، اسراف، ربا، کم‌فروشی، گران‌فروشی و زیاده‌خواهی پرهیز کنم.

■ در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای، آنچه برای خود می‌پسندم، برای دیگران هم بپسندم و آنچه برای خود نمی‌پسندم برای دیگران نیز نپسندم.

■ از کار، تولید، کالا، سرمایه و خدمات کشور خود در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای حمایت کنم.

■ برای مخلوقات هستی، محیط‌زیست و منابع طبیعی کشورم ارزش قائل شوم و در حفظ آن بکوشم.

■ از حیا و عفت، آراستگی ظاهری و پوشیدن لباس مناسب برخوردار باشم.

■ همواره در حفظ و ارتقای سلامت و بهداشت خود و دیگران در محیط کار تلاش نمایم.

■ در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای در تمامی سطوح، حقوق مالکیت معنوی و مادی اشخاص، شرکت‌ها و بنگاه‌های تولیدی و خدماتی را رعایت کرده و براساس قانون عمل نمایم.

و از خداوند متعال می‌خواهم در پیمودن این راه بزرگ، بینش مرا افزون، اراده‌ام را راسخ و گام‌هایم را استوار گرداند.

اخلاق به معنی رعایت فضیلت‌هایی چون خیرخواهی، گذشت، کمک به نیازمند، راست‌گویی، شجاعت، تواضع، اعتمادبه‌نفس و دیگر خلقیات نیکو است. معنویت و اخلاق، جهت‌دهنده همه حرکت‌ها و فعالیت‌های فردی و اجتماعی و نیاز اصلی جامعه است. شعور معنوی و وجدان اخلاقی در جامعه هرچه بیشتر رشد کند برکات بیشتری به بار می‌آورد.

حضرت آیت الله خامنه‌ای

(بیانیه گام دوم انقلاب صفحه ۲۰)



■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج رعایت حقوق دیگران را تکمیل کنید.

	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

الگوی ارزشیابی پودمان رعایت انصاف

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ ارائه قیمت و هزینه خدمات و تولید محصول براساس ریزفعالیت‌ها ■ ارائه برگه فروش و قیمت‌گذاری بر این اساس ■ تحلیل و بررسی منشور اخلاقی حرفه 	بالاتر از حد انتظار		
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ تعیین قیمت کالا و خدمات بر اساس مقررات (قیمت‌گذاری شرایط منطقه‌ای) ■ نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد 	در حد انتظار (کسب شایستگی)	فروش کالا و خدمات بر اساس قیمت تمام شده، رقابت پذیری و ماندگاری در کسب و کار	<ul style="list-style-type: none"> ■ پرهیز از کم‌فروشی و گران‌فروشی ■ رعایت حقوق دیگران
۱	---	پایین‌تر از حد انتظار (عدم احراز شایستگی)		
				نمره مستمر از ۵
				نمره شایستگی پودمان از ۳
				نمره پودمان از ۲۰





پودمان ۵

بهره‌وری



شایستگی‌ها:

• مدیریت منابع

• محکم کاری

استاندارد عملکرد پودمان:

نشان دادن بهره‌وری در موقعیت‌های شبیه‌سازی شده و واقعی در انجام تکالیف کاری

مدیریت منابع

اهداف

- برنامه‌ریزی استفاده بهینه (مناسب) از منابع و اولویت‌بندی هزینه‌ها؛
- سازمان‌دهی و گسترش فعالیت‌ها براساس منابع در اختیار؛
- تغییر در فرایندها برای صرفه‌جویی در منابع کشور؛
- نوآوری سازمان یافته بر پایه فناوری در راستای حداقل‌سازی منابع؛
- تخمین زمانی انجام کارها به صورت استاندارد و ارائه پیشنهاد زمانی به مشتریان بر اساس آن.

ضرورت و اهمیت

همان‌طور که می‌دانیم منابعی که در اختیار ما هستند، محدودند و اگر نتوانیم از آنها استفاده صحیحی کنیم روزی به پایان خواهند رسید. این منابع گستردگی فراوان دارند. لذا ضرورت دارد برای حفظ منابع انسانی، مالی و طبیعی تغییراتی در فرایندهای برداشت و مصرف صورت گیرد تا از آنها استفاده مناسبی داشته باشیم. بدین صورت نسل‌های آینده سهم بیشتری از آنها خواهند داشت. برای این کار بایستی به دنبال جایگزین کردن منابع غیر تجدیدپذیر با منابع تجدیدپذیر باشیم.



■ بحث گروهی

در ارتباط با عوامل مؤثر در بهره‌وری یک کارخانه نمودار زیر را تکمیل کنید.



■ بحث گروهی

برداشت خود را از تصویر زیر شرح دهید.

شرح:

.....

.....

.....

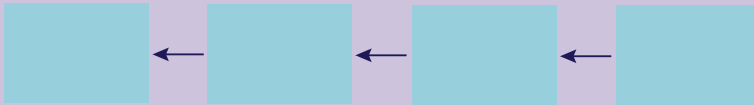


برنامه‌ریزی استفاده حداقلی از منابع و اولویت‌بندی هزینه‌ها

«همیشه فهرست اولویت‌بندی شده کارها و هزینه‌ها را در معرض دیدتان قرار دهید.»

■ بحث و گفت‌وگو

فرض کنید با مبلغی که دارید می‌بایست هزینه رفتن به هنرستان، خرید اقلام خوراکی شخصی، لوازم‌التحریر و بدهی به هم‌کلاسی خود را تأمین کنید. ترتیب و اولویت‌بندی شما برای انجام آن چگونه است؟



فعالیت
کلاسی ۳



■ بحث و گفت‌وگو

برای پدران ما نان همیشه اصلی‌ترین غذا بوده و لذا قداست خاصی داشته است. به طوری که اگر تکه نانی بر زمین افتاده بود با احترام از زمین برمی‌داشتند، می‌بوسیدند و سپس در جایی که لگدمال نشود قرار می‌دادند. از طرفی تولید جو و گندم نیز اهمیت خاصی داشته و جزئی از محصولات استراتژیک است.

با تشکیل گروه‌های دو یا سه نفره در مورد فرایند تولید تا مصرف این محصول حیاتی بحث و گفت‌وگو و نتایج آن را در کلاس ارائه کنید. چگونه می‌توان از منابع کمتری برای تولید و مصرف نان استفاده کرد؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۴



سازمان‌دهی و گسترش فعالیت‌ها بر اساس منابع در اختیار

«چو دخلت نیست، خرج آهسته‌تر کن.»

■ بحث و گفت‌وگو

با تشکیل گروه‌های دو یا سه نفره، در مورد حرفه مرتبط با رشته خود، منابع موردنیاز را جهت توسعه فعالیت‌های مرتبط با آن شناسایی و در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.

فعالیت
کلاسی ۵



تغییر در فرایندها برای صرفه جویی در منابع کشور

فعالیت
کلاسی ۶



■ **تفکر**
برداشت خود را از تصویر زیر بنویسید و اثر آن را در منابع خدادادی و طبیعی کشور بیان کنید.



فعالیت
کلاسی ۷



■ **بحث و گفت و گو**
پیرامون ارتباط صرفه جویی در استفاده از منابع کشور، جدول زیر را تکمیل کنید.

خدا	خود	خلق	خلقت

نوآوری سازمان یافته بر پایه فناوری در راستای حداقل سازی منابع

«هر سازمان، شرکت، کارخانه و... باید از لحاظ فناوری به‌روز باشد و هزینه‌های خود را کاهش دهد.»

■ مطالعه موردی

با مطالعه موردی بررسی کنید که با توجه به پیشرفت‌های فناوری، در استفاده از منابع مرتبط با حرفه و رشته‌تان چه تغییراتی صورت گرفته است؟ آیا از منابع موجود به‌درستی استفاده شده است؟ چرا؟

فعالیت
کلاسی ۸



تخمین زمانی انجام کارها به صورت استاندارد و ارائه پیشنهاد زمانی به مشتریان بر اساس آن



«انجام کارها در کوتاه ترین
زمان ممکن با کیفیت
استاندارد و مطلوب»

فعالیت
کلاسی ۹



■ بحث و گفت و گو

فرض کنید برای ویزیت، در روز و ساعت مشخص از مطب پزشکی وقت قبلی دارید. پس از مراجعه به مطب در زمان پیش بینی شده، پزشک با یک ساعت تأخیر شما را ویزیت می کند. کار او را چگونه ارزیابی می کنید؟ این پزشک چه نوع خسارت هایی به بیماران و همراهان آن ها وارد می کند؟

فعالیت
کلاسی ۱۰



■ مطالعه

مهارت و تخصص از عوامل تخمین درست زمان انجام کارهاست. عوامل تأثیرگذار بر تخمین درست زمان را با مطالعه و بررسی منابع دیگر شناسایی و فهرست کنید.

.....

.....

.....



■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج مدیریت منابع را تکمیل کنید.

	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

محکم کاری

اهداف

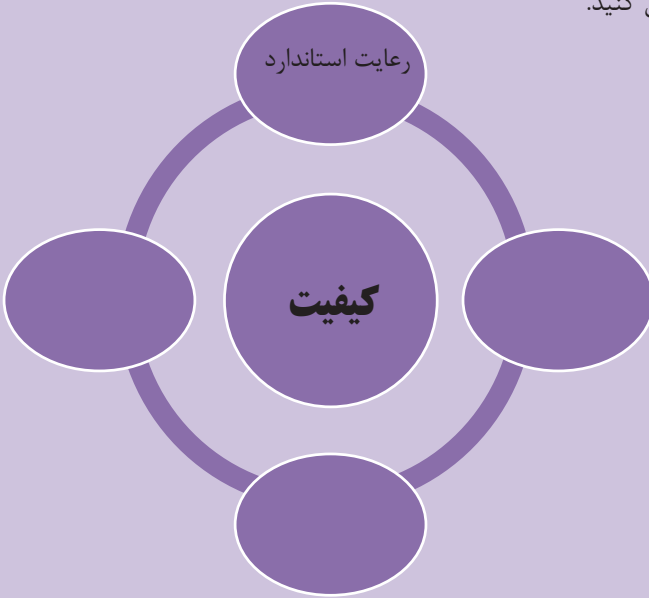
- کنترل تولید و خدمات از طریق بازرسی‌های معیاری و نوبتی معمول؛
- تأکید بر انجام کار و فعالیت بر پایه صلاحیت حرفه‌ای؛
- بسته‌بندی و حمل و نقل بر اساس دستورالعمل‌های استاندارد با نشان دادن برچسب؛
- پرهیز از کاربرد مواد و مصالح بی کیفیت در ساخت کالا و ارائه خدمات؛
- توجه به جزئیات در انجام کارها بر اساس استاندارد؛
- تطبیق و مقایسه محصول با نقشه.

ضرورت و اهمیت





تفکر ■ عوامل مؤثر بر ارائه کالا و خدمات را با کیفیت مطلوب و استاندارد در نمودار زیر مشخص کنید.



سخنران - متخصص / گفت و گو ■ با تشکیل گروه‌های دو یا سه نفره یا دعوت از فردی متخصص در حرفه و رشته خود، مثال‌ها و نمونه‌های محکم‌کاری را بحث و فهرست زیر را تکمیل کنید.

- ۱-
- ۲-
- ۳-
- ۴-

کنترل تولید و خدمات از طریق بازرسی‌های معیاری و نوبتی معمول

فعالیت
کلاسی ۱۴



تفکر

فرض کنید یک فروشنده مواد غذایی به دلیل اشتباه و عدم دقت، مواد غذایی تاریخ مصرف گذشته‌ای را به یکی از مشتریان خود فروخته است. اقدام کوتاه مدت فروشنده برای رفع خطا چیست؟ برای جلوگیری از تکرار این عمل چه اقدام پیشگیرانه بلندمدتی انجام می‌دهید؟

اقدام پیشگیرانه و بلندمدت	اقدام کوتاه‌مدت

فعالیت
کلاسی ۱۵



تفکر

با استفاده از منابع در اختیار، ۴ شاخص بازرسی جهت کنترل کیفیت محصول را (کالا و خدمات) در حرفه و رشته خود فهرست کنید.

۴	۳	۲	۱

تأکید بر انجام کار و فعالیت بر پایه صلاحیت حرفه‌ای



تفکر

خسارت‌های فردی و اجتماعی احتمالی ناشی از گم‌کردن افراد در حرفه غیرمرتبط با مدرک تحصیلی را به همراه تجارب خود در کلاس درس به بحث و گفت‌وگو بگذارید.

فعالیت
کلاسی ۱۶



بسته‌بندی و حمل و نقل بر اساس دستورالعمل‌های استاندارد با نشان دادن برچسب

فعالیت
کلاسی ۱۷



بحث و گفت‌وگو

استانداردها دارای سطوح مختلفی هستند. با استفاده از منابع در اختیار، برای هر یک مثال بزنید و نتایج را در کلاس به بحث و گفت‌وگو بگذارید.

استاندارد بین‌المللی	استاندارد منطقه‌ای	استاندارد ملی	استاندارد شرکتی	استاندارد کارخانه‌ای

فعالیت
کلاسی ۱۸



تفکر

بسته‌بندی مناسب و استاندارد همراه با علائم یکی از مؤلفه‌های مهم در تحویل و ارسال کالا به مشتریان و مصرف‌کنندگان است. در این ارتباط مفهوم تصاویر زیر را بنویسید.

پرهیز از کاربرد مواد و مصالح بی کیفیت در ساخت کالا و ارائه خدمات

■ سخنران – متخصص

با دعوت از فردی مرتبط با استاندارد در خصوص جایزه ملی کیفیت و چگونگی تعلق آن به شرکت‌ها بحث و گفت‌وگو کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۹



■ بحث و گفت‌وگو

با تشکیل گروه‌های دو یا سه نفره در مورد تفاوت‌های کالا و خدمات و شاخص‌های کیفیت کالا و خدمات بحث و گفت‌وگو و نتیجه را در جدول زیر فهرست کنید.

فعالیت
کلاسی ۲۰



خدمات	کالا	ردیف
		۱
		۲
		۳
		۴

توجه به جزئیات در انجام کارها بر اساس استاندارد

فعالیت
کلاسی ۲۱



■ مشاهده فیلم

با نمایش فیلم مرتبط با موضوع توجه به جزئیات در انجام کارها، آن را تحلیل و بررسی کنید.

تطبیق و مقایسه محصول با نقشه

■ انجام کار واقعی

تصویری از یک محصول مربوط به حرفه و رشته خود را در محل مربوطه الصاق کنید و بنویسید که چه مشخصاتی از آن باید کنترل شود؟

فعالیت
کلاسی ۲۲



فعالیت
کلاسی ۲۳



■ بحث و گفت و گو

از آنجاکه مواد پلاستیکی مخرب محیط زیست هستند و معمولاً در خانه ها روزانه با مقدار زیادی از این مواد سرو کار دارید، فکر می کنید وظیفه شما به عنوان یک شهروند در قبال این مواد چیست؟

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۲۴



■ تفکر

برداشت خود را از تصویر زیر بنویسید.



.....

.....

.....

.....

.....

.....

■ تفکر

بهره‌وری در تصویر زیر چقدر است؟ مصداق اجتماعی آن چیست؟



فعالیت
کلاسی ۲۵



■ تفکر

چنانچه در مراجعه به یک اداره با چنین صحنه‌ای روبه‌رو شوید، چه حالی به شما دست می‌دهد؟



فعالیت
کلاسی ۲۶



فعالیت
کلاسی ۲۷



تفکر

برداشت خود را از هر یک از تصاویر زیر بنویسید.



.....
.....
.....



.....
.....
.....



.....
.....
.....

فعالیت
کلاسی ۲۸



تفکر

مفهوم تصویر زیر چیست؟ دو مورد از اهداف شایستگی‌های این پودمان را که مرتبط با این تصویر است بنویسید.



فعالیت
کلاسی ۲۹



گزارش تجربه

خاطره و یا اتفاقی در زمینه مرتبط با این پودمان را بنویسید و در کلاس برای هم‌کلاسی‌های خود تعریف کنید.

■ تکلیف منزل و ارائه

آثار و نتایج محکم‌کاری را در جدول زیر تکمیل کنید.

فعالیت
کلاسی ۳۰



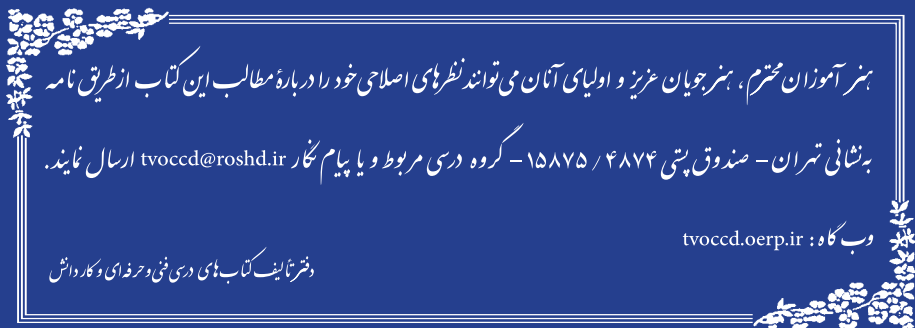
	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

الگوی ارزشیابی پودمان بهره‌وری

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ تطبیق و مقایسهٔ محصول با نقشه ■ تغییر در فرایندها برای صرفه‌جویی در منابع کشور 	بالاتر از حد انتظار	استفاده از منابع بر اساس صرفه‌جویی در مقیاس	<ul style="list-style-type: none"> ■ مدیریت منابع ■ محکم‌کاری
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ برنامه‌ریزی برای استفادهٔ حداقلی از منابع و اولویت‌بندی هزینه‌ها ■ بسته‌بندی و حمل‌ونقل براساس دستورالعمل‌های استاندارد با نشان دادن برچسب 	در حد انتظار (کسب شایستگی)		
۱	---	پایین‌تر از انتظار (عدم احراز شایستگی)		
				نمرهٔ مستمر از ۵
				نمرهٔ شایستگی پودمان از ۳
				نمرهٔ پودمان از ۲۰

- ۱- برنامه‌درسی اخلاق حرفه‌ای (استاندارد آموزشی)، پایه‌دوازدهم، سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، نگارش چهارم، ۱۳۹۷.
- ۲- سیاست‌های کلی نظام، ابلاغی در بخش‌های اشتغال، اقتصاد مقاومتی، ایجاد تحول در آموزش و پرورش، حمایت از کار و سرمایه‌ایرانی و جمعیت.
- ۳- سند تحول بنیادین آموزش و پرورش.
- ۴- برنامه‌درسی ملی جمهوری اسلامی ایران.
- ۵- سند طراحی مفهومی آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای در شاخه‌فنی و مهارتی. سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، ۱۳۹۴.
- ۶- مفاتیح الحیات، آیت‌الله جوادی‌آملی، مرکز نشر اسرا، ۱۳۹۱.
- ۷- مجموعه تصاویر تارنمای <http://ahlolbait.com>





بهنر آموزان محترم، بهنرجویان عزیز و اولیای آنان می‌توانند نظریه‌های اصلاحی خود را درباره‌ی مطالب این کتاب از طریق نامه
برنشانی تهران - صندوق پستی ۴۸۷۴ / ۱۵۸۷۵ - گروه درسی مربوط و یا پیام‌نگار tvoccd@roshd.ir ارسال نمایند.

وب‌گاه: tvoccd.oerp.ir

دخترتالیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاروانش